

8D 小组解决问题的方法

Eight-Discipline TOPS : Team Oriented Problem Solving

培训课程大纲

培训目的:

所谓 8D 方法 (eight disciplines), 又称团队导向问题解决步骤, 是福特公司处理问题的一种方法。

a) 此方式是团队运作导向以事实为基础, 避免个人主见的介入, 使问题的解决能更具条理。

b) 此方式宜由公司各部门人员的共同投入, 求得创造性及永久性的解决方案。

c) 此方式可适用于任何问题, 而且能促进相关目标的各部门间有效的沟通。

完成本课程后, 参加本课程的人员能够: 描述 8D 过程的每一个步骤; 作为 8D 成员有效地参加到工作中去; 能够分析 8D 报告; 能够指导相关人员完成 8D 过程。

培训对象:

采购、仓贮、设计、工艺、设备、工装、计量、检验、营销、培训等企业所有过程的中高层管理人员、企业品质管理人员、企业生产管理人员等。

培训课程内容:

一、8D 概述

——8D : 8DISCIPLINES 定义

——8D 的目的

——8D 报告必须回答问题

——8D 的益处

二、8D 的本质:问题解决程序

——问题的基本概要

——掌握问题的要领如何发现浪费

- 增值与非增值
- PDCA 与 CA-PDCA 循环轮及 SDCA 应用
- 8D 的职责与目标
- 8D 的应用条件

三，8D 的过程步骤

D0 准备 8D 过程

- 实施紧急反应措施 Emergency Response Actions (ERA)
- 症状和问题
- 量化症状的工具：佩恩特图 (Paynter) 趋势图 柏拉图
- D0 准备 8D 过程案例

D1 成立 8D 小组

- 为什么要成立 8D 小组
- 确定小组成员时应考虑的问题
- 成立小组与职责
- 小组的构成和目标
- 小组的协作与工作
- 小组的建设
- 头脑风暴过程 Group Brainstorming
- D1 确定小组案例

D2 描述问题

- 发现并收集问题
- 如何进行问题描述
- 提问的技术
- 5W2H 的描述问题的方法
- 5Why 找出根本原因
- 过程流程图(Process Flow Diagram)

- 因果图(鱼骨头图)
- 头脑风暴的活动过程和实施规则
- 二八法则
- ABC 分析法
- D2 描述问题案例

D3 实施临时性遏制措施

- 为什么要开发 ICA
- 临时遏制措施 ICA 特点
- 开发 ICA 的四个步骤
- PDCA
- 检查表
- D3 实施临时性遏制措施案例

D4 确定和验证根本原因和遗漏点

- 为什么定义和验证根本原因
- 什么是根本原因
- 8D 过程中讨论的不同类型的原因
- 问题情况的类型
- 如何确定和评估根本原因
- 方法与步骤
- 问题解决工作表
- 问题描述
- 比较分析
- 根本原因推测
- 控制计划
- D4 确定和验证根本原因和遗漏点案例

D5 为根本原因和遗漏点选择和验证永久性纠正措施

- 为什么要选择和验证 PCA

- 定义永久纠正措施 (PCA)
- 用七步做决定过程来选择 PCA
- 重新评估临时措施，如必要重新选择
- 解释怎样验证 PCA
- 设计验证计划报告(DVP&R)
- 管理层承诺执行永久纠正措施
- 控制计划
- D5 为根本原因和遗漏点选择和验证永久性纠正措施案例

D6 执行和证实 PCA

- 为什么执行和证实 PCA
- 计划 PCA 的执行步骤
- 问题预防与跟踪
- 确定障碍和预防措施
- 确认 PCA
- D6 实施和确认永久性纠正措施案例

D7 防止问题再次发生

- 为什么要预防问题的再次发生
- 预防再发生-选择措施
- 验证措施有效性
- 领导的责任
- D7 防止问题再次发生案例

D8 表彰小组和个人的贡献

- 制定改善成果表
- 成果汇报
- 表扬小组和个人的贡献
- 关闭

四、总结

——8D 教材案例

——8D 报告填写提交

——8D 过程中常见的问题

——8D 各阶段相关表格及实例